

# Trabajo Fin de Grado

Ciclo vital de la persona física vs Ciclo financiero

Autor

Ramón Ruiz de Conejo Lasala

Directora

Aurora Sevillano Rubio

Facultad de Economía y Empresa  
Curso 2017-2018

**Autor del trabajo:** Ramón Ruiz de Conejo Lasala

**Directora del trabajo:** Aurora Sevillano Rubio

**Título del trabajo:** Ciclo vital de la persona física vs Ciclo financiero

**Work title:** Natural person's life cycle vs Financial cycle

**Titulación:** Grado en Finanzas y Contabilidad (FICO)

## **RESUMEN**

Infancia, juventud, madurez, ancianidad... Cada una de estas etapas de la vida tiene unas características y connotaciones diferentes y evidentemente también lo son las necesidades de todo tipo en cada una de ellas. En función de la edad, objetivos profesionales, nivel de endeudamiento, capacidad de generar ahorro, predisposición a la previsión futura... las necesidades financieras serán unas u otras. El objeto de este trabajo es mostrar un amplio abanico de productos financieros que pueden ser motivo de demanda por una persona física en diferentes etapas de su vida.

## **SUMMARY**

Childhood, youth, maturity, old age... each one of these stage of life have some characteristics and different connotations and obviously are the needs of each one as well. Depending on the age, career goals, level of indebtedness, ability to generate savings, predisposition to de future forecast... financial needs will be one or others. The object of this work is to show a wide range of financial products which may be a motive of demand by a natural person in different stages of life.

## ÍNDICE DEL TRABAJO

	Pág
1. INTRODUCCIÓN .....	1
2. INFANCIA .....	3
3. JUVENTUD .....	6
4. MADUREZ .....	10
5. CONSOLIDACIÓN .....	22
6. LOS MAYORES .....	30
7. LA OBRA SOCIAL .....	33
8. CONCLUSIONES .....	34
9. BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA .....	36
10. ANEXOS	
I. Ficha del producto ‘Cuenta Ahorro +Joven’ Ibercaja	
II. Ficha del producto ‘Plan de Ahorro +Joven’ Ibercaja	
III. Ficha del producto ‘Tarjeta Visa One’ Ibercaja	
IV. Simulación préstamo hipotecario ‘Hipoteca Evolucionaria II’ Ibercaja	
V. Simulación préstamo hipotecario ‘Hipoteca Estrella’ La Caixa	
VI. Ficha del producto ‘PIAS Euribor’ Ibercaja	
VII. Simulación producto ‘Préstamo Máster Erasmus+’ La Caixa	
VIII. Ficha del producto ‘Seguro Ibervida 3’ Ibercaja	
IX. Ficha del producto ‘Seguro Vida Familiar’ La Caixa	
X. Ejemplo ‘Test de Idoneidad’ Ibercaja	
XI. Póliza del producto ‘VidaCaixa Inversión Mixto Convertible 20’	
XII. Ficha del producto ‘Destino 2022 Plan de Pensiones’ La Caixa	
XIII. Ficha del producto ‘Renta Vitalicia Capital Reservado’ La Caixa	

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

### GRÁFICOS

	Pág
1. Pirámide de población de España a 1 de enero de 2016 .....	5
2. Tipos de carteras según el perfil inversor del cliente de Ibercaja .....	24
3. Evolución pensión máxima período 2015-2050 .....	27
4. Esquema / resumen final productos ofertados según tramo de edad .....	35

### TABLAS

	Pág
1. Fincas hipotecadas e importe de los préstamos (período 2012-2015) .....	13
2. Realización de actividades financieras durante un año en internet en 2017 .....	17
3. Cuadro comparativo fondos de inversión Ibercaja – La Caixa .....	29

## 1.- INTRODUCCIÓN

En la vida todo son relaciones: relaciones de amistad, relaciones de colaboración, relaciones contractuales, relaciones deportivas, relaciones por aficiones... Hay otro tipo de relación cuya duración puede alargarse en el tiempo, en ocasiones durar lo que dura nuestra vida, y que puede tener una importancia de la que posiblemente no seamos conscientes. Se trata de la relación que mantiene la persona física con su entidad financiera, y cuya evolución trataré de desarrollar y explicar en este trabajo,

Me propongo mostrar cómo el ciclo vital de una persona hoy en día tiene una gran relación con los productos financieros que las entidades financieras pueden ofrecer, desde el nacimiento hasta incluso el fallecimiento de sus clientes.

Me propongo también como objetivo de este trabajo cambiar la actual percepción que existe de las entidades financieras provocada por la mala praxis bancaria realizada hace algunos años, mostrando que lo que buscan los profesionales de la banca es mantener con el cliente una correcta relación comercial basada en la búsqueda de los productos más convenientes para él con el fin de desembocar en una situación de confianza mutua.

La metodología que voy a utilizar es la de recrear el ciclo vital de dos personas desde su edad infantil hasta la senectud, adaptando sus necesidades financieras a las diferentes etapas de su vida.

A través de las necesidades concretas de cada uno de ellos iremos desgranando gran parte de la oferta comercial que hoy en día se encuentra disponible en la red de las entidades bancarias. Completaremos la información con las fichas de algunos de los productos que las oficinas entregan a los clientes, simulaciones de algunos de los productos y enlaces a la información que aparece en páginas web.

Para el desarrollo del trabajo voy a basarme en los productos que existen en la oferta comercial de dos importantes entidades financieras: Ibercaja y La Caixa.



El cliente de Ibercaja será una persona física trabajador por cuenta ajena, mientras que el de La Caixa será un autónomo con negocio propio. De esta manera, y según la casuística particular de cada uno de ellos, repasaremos de forma global gran parte de los productos financieros que en la actualidad nos pueden ser ofrecidos.

No es mi intención estar comparando cada uno de los productos de ambas entidades. Mi verdadero interés es mostrar el producto más adecuado para ser ofertado en cada momento y su estructura general, no si es más caro o más barato, o si retribuye más o menos intereses, ya que además las condiciones económicas o contractuales podrían variar en una u otra desde la redacción del trabajo al momento de su entrega, por lo que en caso de mostrarse alguna simulación ésta podría encontrarse desactualizada o no ser del todo correcta. No obstante, sí que en algún caso concreto mostraré alguna comparativa con el fin de aportar más información tanto en algún producto de activo como de pasivo.

Por tanto, y permitiéndome la licencia de hacer más las palabras dichas por Sonsoles Santamaría (directora general de negocio de Tressis) en la entrevista que le fue realizada en octubre de 2017, diremos que “Nuestro objetivo principal es acompañar a nuestros clientes en todas las etapas de su vida financiera. Lo que significa tener visión y previsión de lo que el cliente puede necesitar a lo largo del tiempo” (García López, 2017).

## 2.- INFANCIA

*Para las entidades financieras es muy importante lograr la vinculación de sus clientes, y cuanto antes se empiece con esa labor, mucho mejor. Una manera es ofreciendo ventajas para los niños que, a través de sus padres, comienzan a tener sus primeros ahorros.*

*En este primer capítulo, de modo orientativo, los productos financieros estarían destinados a clientes en un tramo de edad de entre 0 y 14 años.*

Obviamente las necesidades del cliente infantil son muy básicas. Posiblemente ésta sea la edad en que quien tenga un mayor interés en comenzar la relación comercial sea la entidad financiera ya que la captación del niño supone un paso muy importante para lograr posteriormente su vinculación y fidelidad. No existen por tanto entre las entidades unas grandes diferencias entre sus ofertas, no obstante, vamos a ver qué productos pueden ofertar una y otra.



En el caso de Ibercaja al niño se le va a dar de alta una libreta denominada **Cuenta Ahorro +Joven**. Podríamos destacar que son cuentas sin ningún tipo de coste, en las que el niño figura como titular, aunque lógicamente serán sus padres los que, como representantes legales del menor, podrán disponer de los fondos allí depositados. La retribución de intereses, como cualquier producto de depósitos a la vista, es poco significativa, siendo hoy en día de un 0,10% nominal.

### *Anexo I.- Ficha del producto 'Cuenta Ahorro +Joven' Ibercaja*

La oferta diferencial que ofrece Ibercaja para los niños hasta una edad de 13 años es la de poder pertenecer a un club, el **club Iberfan**. Los socios que pertenezcan al club se podrán acoger a un montón de ventajas: descuentos en parques temáticos, sorteos de entradas para el fútbol y baloncesto, descuentos en diferentes actividades educativas, ofertas en viajes familiares... Únicamente se requiere que en la cuenta abierta a nombre del niño haya un saldo mínimo de 60 € y que el representante legal sea titular de una tarjeta financiera de la entidad. Hasta fin de 2017 la pertenencia al club se justificaba con la presentación de una tarjeta personalizada con la foto del niño. Desde comienzos de 2018 aquellos niños pertenecientes al club y previamente registrados en la página web de Iberfan podrán asistir a las actividades o acogerse a las diferentes promociones imprimiendo el cupón correspondiente en dicha página.

[http://www.ibercaja.es/redireccion\\_externo.php?url=https://iberfan.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es/redireccion_externo.php?url=https://iberfan.ibercaja.es)



Como es sabido, hoy en día es necesario poseer el Documento Nacional de Identidad para poder contratar cualquier producto financiero. En el caso de los niños que no lo tienen todavía, las entidades financieras pueden obtener un NIF provisional de la Agencia Tributaria. Para ello únicamente es necesario que los padres faciliten fotocopia del Libro de Familia. En el momento que los niños ya tengan su propio documento, internamente la entidad hará el cambio en su base de datos.



En el caso de La Caixa, la estructura de cuenta infantil es la misma que la Cuenta Ahorro +Joven de Ibercaja, figurando bajo el nombre de **Mega Libreta Estrella**. Actualmente no retribuye ningún tipo de interés.

Cada entidad trata de mostrar elementos diferenciadores para dar un valor añadido a sus productos. La Caixa por ejemplo, ofrece a sus clientes la posibilidad de solicitar una tarjeta financiera personalizada con la foto de su hijo.

Al lograr la vinculación familiar, el cliente de La Caixa pasa a formar parte del **club Family**. De esta manera puede beneficiarse de una serie de ventajas que quedan reflejadas en un programa de promociones de dicho colectivo.

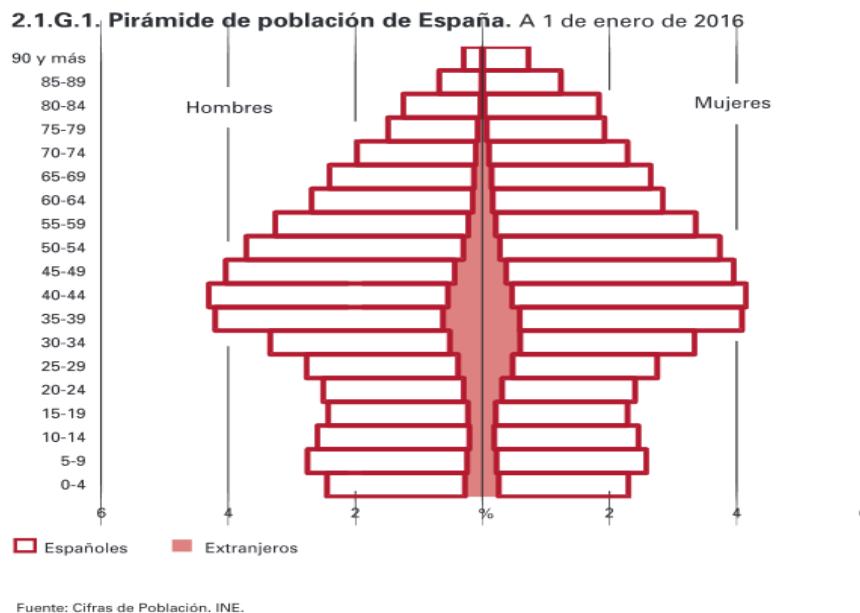


[https://www.caixabank.es/particular/family/queesfamily\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/family/queesfamily_es.html)



En el gráfico siguiente se observan los datos de la pirámide de población de España publicados por el Instituto Nacional de Estadística (INE) de 2017.

Consideremos que estos datos fueran extrapolables a los clientes por edades de las entidades financieras. Observaremos entonces la importancia que tiene para las entidades financieras iniciar la relación con el cliente desde que éste cuenta con una edad muy temprana para poder contar más tarde con la oportunidad de consolidar esa relación. Por tanto, en cada etapa, las entidades deben hacer un gran esfuerzo para poder satisfacer las necesidades particulares de sus clientes. No olvidemos que el cliente es la base del negocio bancario.



*Gráfico 1.- Pirámide de población de España a 1 de enero de 2016*

### 3.- JUVENTUD

*El rango de edad en la que, de modo orientativo, podríamos establecer esta etapa, sería entre los 14 y 26 años. Se trata de una etapa en la que los productos van dirigidos al ahorro y la previsión para contingencias futuras como por ejemplo estudios universitarios*

Todavía hay mucha gente que relaciona las entidades financieras únicamente con los préstamos. Otra de sus funciones es la de canalizar los ahorros de sus clientes. En la oferta comercial dirigida a este tramo de edad los productos que hay son similares a los que se ofrecen al cliente adulto, pero adaptados a una edad más temprana.



Supongamos que el cliente de IberCaja tiene previsto realizar estudios universitarios. Para facilitar este desembolso, se le puede ofertar a sus padres un producto denominado **Plan de Ahorro +Joven**. Se trata de un seguro de vida, que se presenta como una fórmula de ahorro periódico a medio y largo plazo, por lo que, con poco esfuerzo, los padres pueden constituir un capital pensando en el futuro de los hijos.

#### *Anexo II.- Ficha del producto 'Plan de Ahorro +Joven' IberCaja*

Estos planes de ahorro van retribuyendo unos intereses, por lo que además de las propias aportaciones, el capital se verá beneficiado de una rentabilidad que de otro modo no se hubiera obtenido. Actualmente la remuneración puede oscilar entre un 0,10 – 0,30%. La cantidad máxima a aportar a lo largo del año, entre aportaciones periódicas y extraordinarias, no podrá superar los 6.000 euros. Al estar instrumentalizado a través de un seguro de vida, en caso de fallecimiento del titular, además del fondo acumulado en ese momento, se recibirá una prestación adicional. En nuestro caso y tal y como refleja la ficha del producto, esta cantidad será de un 10% del fondo acumulado con un máximo de 12.000 euros. De esta manera, para el ejemplo mencionado y con una pequeña aportación mensual, al comenzar la universidad se habrá podido ahorrar un capital con el que podrá costearse la matrícula, libros... y si no es en su totalidad, sí que lo será en gran parte.

<http://www.ibercaja.es/particulares/seguros-de-ahorro-particulares/plan-ahorro-mas-joven/>

Mientras tanto y no de una manera excluyente al plan de ahorro que han comenzado los padres del niño, éste puede contratar una cuenta corriente, ya que según queda recogido en el artículo 23.1 del “Código del Derecho Foral de Aragón” el mayor de 14 años puede realizar este tipo de actos con la asistencia de sus padres. Esta cuenta se denomina **Cuenta Joven** y puede mantenerse hasta los 26 años. Sus características más importantes es que se trata de una cuenta exenta de comisiones y con una retribución que puede oscilar aproximadamente en torno a un 0,10% nominal. Asociado a este tipo de cuentas y para dar una solución adecuada en materia de medios de pago, la entidad financiera puede ofertar la tarjeta denominada **Visa One**, una tarjeta de débito cuya cuota de mantenimiento es gratuita. -Las tarjetas financieras se engloban en dos grandes grupos, las de débito (cargo inmediato en la cuenta al hacer reintegros en cajero o pagar en un comercio) y las de crédito (pago diferido al mes siguiente de las compras realizadas en el mes en curso)-

#### *Anexo III.- Ficha del producto ‘Tarjeta Visa One’ Ibercaja*

Aprovechando el convenio que mantiene Ibercaja con el Gobierno de Aragón, a través del Instituto Aragonés de la Juventud, los clientes de esta entidad pueden también obtener a través de sus oficinas el **Carné Joven Europeo**, con el que se pueden beneficiar de numerosas ventajas (en este caso, la cuota de emisión establecida por el Gobierno de Aragón es de un coste bianual de 13,50 €) y que puede solicitarse en su modalidad clásico (carné meramente identificativo que incorpora fotografía del titular) o tarjeta financiera (asociada a la cuenta dada de alta en Ibercaja).



<https://www.ibercaja.es/particulares/jovenes/>



Plantearémos ahora una situación en la que, al contrario que en Ibercaja en donde el cliente necesitaba cubrir unas necesidades futuras para el medio/largo plazo, el cliente de La Caixa necesita cubrir unas necesidades inmediatas. Vamos a mostrar qué productos financieros serían interesantes para un adolescente que antes de empezar la Universidad y durante el período estival quisiera viajar a un país fuera de la Unión Europea, por ejemplo, para realizar un curso de idiomas, algo muy habitual en la actualidad.

Para esta situación, una adecuada propuesta por parte de la entidad sería la de ofertar un tipo de tarjeta denominada **Tarjeta Visa Flash**. Se trata de una tarjeta prepago, que utiliza la red Visa, y a la que se le puede recargar cómodamente dinero en cualquier momento tanto a través de la red de cajeros automáticos como de la aplicación de banca electrónica. De este dinero se puede disponer desde el mismo momento que se realiza la carga, por lo que en caso de que surja cualquier imprevisto en forma de necesidad de dinero, la incidencia puede resolverse de una manera ágil y cómoda. También es muy útil para realizar compras a través de internet, ya que en caso de intento de fraude, nunca podrán realizarse compras o disposiciones en la tarjeta por un importe superior al que previamente se haya cargado.

Para completar la oferta y dotar de mayor seguridad a la persona que vaya a realizar el viaje, la oferta anterior habría que complementarla con otro producto financiero. En este caso lo adecuado sería la contratación de un **seguro de asistencia en viaje**. Básicamente se trata de un seguro que ante una enfermedad, accidente o necesidad de hospitalización, te cubre todos los gastos médicos, farmacéuticos e incluso quirúrgicos. Cubre también los gastos de desplazamiento, tanto de ida como de vuelta, y estancia para un acompañante, además del traslado sanitario, incluido en avión, hasta un hospital en España. Habitualmente este tipo de seguros, teniendo en cuenta todas estas coberturas, tiene un coste muy pequeño, y lo que es más importante se gana en tranquilidad.

[https://www.caixabank.es/particular/jovenes/tarjetas\\_es.html#visa-flash](https://www.caixabank.es/particular/jovenes/tarjetas_es.html#visa-flash)

[https://www.caixabank.es/particular/jovenes/seguros\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/jovenes/seguros_es.html)

En este tramo de edad, hasta los 26 años, las diferencias de la oferta ofrecida por las entidades financieras no difieren mucho las unas de las otras. Fundamentalmente se basan en una cuenta corriente libre de gastos y comisiones donde puedan asociarse tarjetas ya

sea de débito o crédito, acceso a la banca electrónica y posibilidad de contratación de planes de ahorro. Las entidades complementan su oferta a los jóvenes a través de apuestas tecnológicas interesantes y novedosas como pueden ser las aplicaciones para poder pagar en los comercios a través del móvil o pagar y recibir dinero de móvil a móvil (**Ibercaja Pay** en Ibercaja o la **Pulsera Contactless** en La Caixa).

<http://www.ibercaja.es/particulares/banca-movil/app-ibercaja-pay/>

[https://www.caixabank.es/particular/tarjetas/pulseracontactless\\_es.html?loce=sh-part-Tarjetas-OtrasFormasPago-2-destacado-Tarjetas-PulseraContactless-NA](https://www.caixabank.es/particular/tarjetas/pulseracontactless_es.html?loce=sh-part-Tarjetas-OtrasFormasPago-2-destacado-Tarjetas-PulseraContactless-NA)



Como hemos podido observar, en muchas ocasiones son los propios clientes de las entidades los que demandan algún producto en particular, pero en muchas otras, son los propios gestores de las oficinas, los que en función de las necesidades que detectan, deben ofrecer aquellos productos que consideran más convenientes en cada momento.

#### 4.- MADUREZ

*El capítulo que vamos a iniciar ahora comienza con la etapa en que los clientes cursan sus estudios universitarios. Una vez finalizados, y mientras encuentran su primer trabajo, partiremos del supuesto de que conviven con sus padres. Una vez que logren una mínima estabilidad laboral será el momento de que se planteen realizar operaciones más importantes: compra de vivienda, puesta en marcha de un negocio, compra de un coche, rentabilizar sus primeros ahorros..., y para ello buscarán el asesoramiento y financiación de sus entidades financieras.*



Supongamos que el cliente de Ibercaja ha finalizado sus estudios, ha entrado en la vida laboral y ha encontrado cierta estabilidad económica. Es en esta etapa de la vida en la que puede empezar a pensar en independizarse y en adquirir una vivienda.

Ahora mismo la oferta hipotecaria que existe en Ibercaja es fundamentalmente de tres tipos de hipoteca, la **Hipoteca Evolucion II**, la **Hipoteca Tranquilidad II** y la **Hipoteca Evolucion II Mixta 5/10**. ¿En qué se diferencian? La Evolucion es un préstamo hipotecario de tipo variable referenciado al Euribor, que además ofrece la posibilidad de obtener bonificaciones que reducen el diferencial a aplicar sobre este índice. La Tranquilidad es una hipoteca a tipo fijo, por lo que no está referenciada a índice alguno del mercado interbancario, y por tanto no se verá afectada por las posibles fluctuaciones en sus valores. El tipo de interés fijo que se aplicará se hará en función del grado de cumplimiento de los requisitos de bonificación. La Mixta, por último, es un préstamo hipotecario de tipo de interés mixto, es decir, que se compone de un periodo inicial (máximo 5 o 10 años) a tipo de interés fijo más un periodo posterior a tipo de interés variable.

Por tanto, y como resumen, en caso de que el cliente optase por la Hipoteca Evolucion, en función de los productos que éste contrate, podría beneficiarse en el momento de la revisión del tipo de interés, de una rebaja total en el mismo de hasta un 1,50%. Lo mismo ocurre con la Hipoteca Tranquilidad. El tipo de interés que será fijo durante toda la vida del préstamo puede rebajarse hasta un máximo de ese punto y medio en función de la vinculación del cliente con la entidad.

Otro aspecto para tener en cuenta y por el que los clientes preguntan es por el porcentaje que puede ser financiado. Por regla general, las entidades basan el importe a conceder en las operaciones de hipoteca en el valor que obtienen de las tasaciones encargadas a alguna

de las Sociedades de Tasación homologadas por el Banco de España. Los préstamos hipotecarios suelen concederse por un 80% del menor de entre dos valores, del valor obtenido de la tasación o del valor de compra. El resto del importe hasta el 100% de la compra más los gastos derivados de la misma, como los impuestos, es el propio cliente con sus propios ahorros, el que tiene que hacerles frente.

Con relación a la incorporación o no de garantías adicionales, hay que señalar que para la concesión o no de una operación de préstamo no hay una regla fija. Cada operación debe estudiarse detenidamente y de modo individual, valorando la solvencia de los clientes, su capacidad de pago, el grado de cumplimiento que han tenido en operaciones anteriores, la calidad del trabajo... El incluir o no avalistas, que son aquellas personas que responden con su dinero y propiedades por las deudas de otro en caso de impago, es también un elemento que las entidades financieras deben valorar si es necesario o no para su concesión. Por lo tanto, en ocasiones, podría llegar a financiarse el 100% de la compra de la vivienda.

<http://www.ibercaja.es/particulares/hipotecas/hipoteca-tranquilidad/>

<http://www.ibercaja.es/particulares/hipotecas/hipoteca-evolucion/>

<http://www.ibercaja.es/particulares/hipotecas/hipoteca-evolucion-mixta5/>



Para clarificar la explicación lo más posible se hace entrega a los clientes de una simulación donde se detallan las características económicas de la operación. En esta ocasión sí que voy a mostrar una comparativa de ofertas de este tipo de productos que nos podemos encontrar en las dos entidades objeto del trabajo. Simularemos la *Hipoteca Evolucion* II de Ibercaja y la *Hipoteca Estrella* de La Caixa, ambas hipotecas a tipo variable. En los siguientes anexos se observan las características económicas de cada una de las ofertas, a través de las simulaciones que se entregan a los clientes cuando consultan en las oficinas, y a continuación realizaré algunas observaciones.

*Anexo IV.- Simulación préstamo hipotecario 'Hipoteca Evolucionaria II' Ibercaja*

*Anexo V.- Simulación préstamo hipotecario 'Hipoteca Estrella' La Caixa*

Hemos partido del supuesto de la compra de una vivienda nueva, por importe de 190.000 euros, de los que la entidad financiará 150.000 euros (un 78,94% del importe de compra, por debajo del 80% marcado como requisito para la concesión de la financiación).

Los gastos aproximados de esta operación en ambas entidades será de un 12% (coste aproximado cuando existe compraventa e hipoteca: un 7% de I.V.A. por ser primera transmisión -si fuera segunda transmisión estaría gravada por un 8% del impuesto de Transmisiones Patrimoniales-, un 1,5% del impuesto de Actos Jurídicos Documentados, más los gastos de notaría, registro de la Propiedad y gestoría). Si la comunidad autónoma donde se realiza la operación fuera distinta de Aragón, los porcentajes de los impuestos podrían variar.

En el caso de Ibercaja la oferta realizada ha sido de un tipo de interés inicial durante los 12 primeros meses de un 1,50% y el resto Euribor a 1 año + 2,50%. A este diferencial hay que descontarle en el momento de la revisión semestral la bonificación obtenida. El diferencial que se puede alcanzar, en caso de cumplir todas las bonificaciones, será del 1,00%. Teniendo en cuenta una comisión de apertura de un 0,10% (mínimo 200 euros), la TAE resultante en el caso de cumplir todas las bonificaciones sería del 1,40% mientras que en el caso de no cumplirlas la TAE sería del 2,78%.

En el caso de La Caixa el tipo de interés inicial se calcula aplicando ya las bonificaciones que en ese momento haya cumplido el cliente. El tipo de interés inicial es un 1,60% el primer año y el resto Euribor a 1 año +1,80% con revisión anual. Ese diferencial puede rebajarse hasta el 1,00%. Por tanto, como máximo puede rebajarse en un 0,80%. Podemos observar que si se cumplieran todas las bonificaciones que establece la entidad, se podría llegar hasta un 1,20%, pero en ningún caso se podrá rebajar más de 0,80%. Teniendo en cuenta como en el caso de Ibercaja una comisión de apertura de un 0,10% (150 euros), la TAE resultante en el caso de cumplir todas las bonificaciones sería del 1,63% mientras que en el caso de no cumplirlas la TAE sería del 2,44%.

Observamos que en caso de cumplir todas las bonificaciones la TAE más favorable es la de Ibercaja, y en caso de no cumplirse sería la de La Caixa.



Como hemos comentado, en este tipo de operaciones lo habitual es que no se financie el 100% de la operación, por lo que el cliente debe aportar una cantidad de dinero proveniente de fondos propios. Es por ello interesante que, desde la entidad, y a partir del momento en que empiece a trabajar y por tanto a generar ingresos, se le oferte algún producto que estimule el ahorro futuro. Para el caso que nos ocupa sería con la finalidad de afrontar los gastos derivados de la compra de vivienda.

La evolución del número de hipotecas formalizadas y su montante económico (INE, 2017) es significativo, ya que su evolución también es importante por la repercusión que tiene en la economía nacional. En el cuadro siguiente se muestran los últimos datos publicados.

### 9.3.1. Fincas hipotecadas e importe de los préstamos. Miles de €

	2012		2013		2014		2015	
	Número	Importe	Número	Importe	Número	Importe	Número	Importe
TOTAL	456.765	51.743.707	326.978	37.484.012	314.018	41.176.256	371.981	48.936.163
Fincas rústicas	26.389	4.239.420	18.645	2.833.144	17.606	2.634.184	18.679	2.829.315
Fincas urbanas	430.376	47.504.286	308.333	34.650.868	296.412	38.542.072	353.302	46.106.848
Viviendas	273.873	28.328.881	199.703	19.972.573	202.954	20.727.641	246.767	26.338.940
Solares	19.124	5.455.657	10.727	3.818.038	8.339	3.101.568	8.018	3.184.602
Otros	137.379	13.719.748	97.903	10.860.257	85.119	14.712.863	98.517	16.583.306

NOTA.- Debido al redondeo por los procesos de imputación de datos correspondientes a los Registros de la Propiedad que no responden, puede haber pequeñas diferencias entre las sumas parciales y los totales.

Fuente de información: [Estadística de Hipotecas, INE](#).

Tabla 1.- Fincas hipotecadas e importe de los préstamos (período 2012-2015)

Para el ahorro en Ibercaja a los clientes se les puede ofrecer un seguro de ahorro similar al ofertado a sus padres para empezar a ahorrar cara a los estudios universitarios. En este caso el producto financiero podría ser el **PIAS Euribor**. Se trata de un Plan Individual de Ahorro Sistemático instrumentalizado a través de un seguro de vida, que se presenta como una fórmula de ahorro periódico que garantiza un capital en una fecha futura. Este ahorro que se va generando tiene disponibilidad en cualquier momento, con liquidez inmediata, pero que, si se mantuviera hasta el vencimiento, podría percibirse en forma de renta vitalicia, obteniendo así importantes beneficios fiscales. La rentabilidad se revisa

semestralmente. Son productos cuya rentabilidad puede oscilar entre un 0,10% y un 0,30% y que admiten una aportación máxima anual de 8.000 euros.

*Anexo VI.- Ficha del producto 'PIAS Euribor' Ibercaja*

<http://www.ibercaja.es/particulares/seguros-de-ahorro-particulares/pias-euribor/>

Hay que mencionar también que, en el momento en que se cuenta con un respaldo económico, además de la operación para compra de vivienda, que podríamos considerar como una de las decisiones más importantes en materia de endeudamiento, también pueden empezar a solicitarse pequeños **préstamos al consumo**. Los más habituales en estas edades suelen ser para la compra de un coche, moto, mobiliario para la casa, un viaje...

El estudio para la posible concesión de este tipo de operaciones es el mismo que para las hipotecas. Deben estudiarse con el mismo rigor y ponderando los pros y contras, los posibles riesgos y las fortalezas que presente el solicitante.

Las diferencias fundamentales entre un préstamo al consumo y un préstamo hipotecario son: un mayor tipo de interés, un plazo de devolución inferior, y la inexistencia de una garantía hipotecaria. Como hemos comentado antes cada operación debe estudiarse de modo individual.

Este tipo de operaciones en ocasiones es necesario que sean firmadas ante notario, y en otras la póliza del préstamo no es necesario que sea intervenida por fedatario público. Como siempre, la inclusión o no de garantías adicionales lo decide la entidad en base al estudio de la operación.

Como se puede observar nos encontramos en un momento de la vida de la persona cuyas necesidades financieras pueden ser muy variadas. Hay clientes que optan por la compra de una vivienda, por lo que necesitan de un préstamo hipotecario. Otros en cambio optan por vivir de alquiler como veremos con el cliente de La Caixa, por lo que no necesitan de esta financiación. Es una opción sin duda más barata pero que impide la obtención a futuro de un patrimonio inmobiliario.

Como hemos visto también es la época en la que con los primeros ingresos procedentes del trabajo se puede empezar a generar un ahorro y por ello las entidades financieras disponen también de productos específicos para cubrir estas necesidades.

No podemos olvidar que las entidades financieras ya no sólo se dedican a captar depósitos y a conceder préstamos. Su actividad se ha ramificado y una vía importante de ingresos es la que proviene por ejemplo de la comercialización de **seguros**, ya sea de cosas (hogar, auto, comunidades de propietarios, maquinaria...) como de personas (vida, salud, decesos...). Para ello han creado su propia compañía de seguros o tienen un acuerdo de colaboración con alguna otra. En el caso de Ibercaja, en el ramo de seguros de vida, su empresa participada Ibercaja Vida es la entidad aseguradora e Ibercaja Mediación de Seguros es la encargada de comercializarlos, y en el ramo de gran parte del resto de seguros ofrecido por Ibercaja (hogar, auto, decesos, salud...), la entidad aseguradora es Caser, siendo Ibercaja Mediación la empresa comercializadora. Del mismo modo La Caixa cuenta con Vida Caixa como compañía de seguros de vida y planes de pensiones, y SegurCaixa Adeslas es la compañía de seguros generales (hogar, auto, salud...), siendo Caixabank la comercializadora de ambas.

<http://www.ibercaja.es/particulares/le-ayudamos-a-elegir-su-seguro/>

[https://www.caixabank.es/particular/seguros/seguros\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/seguros/seguros_es.html)

Estamos observando que, de manera casi imperceptible, conforme va pasando el tiempo, se va generando una relación cliente-entidad financiera cada vez más profunda. Una vez que el cliente se introduce en la vida laboral esta relación se va incrementando. Si éste aún no tiene una cuenta corriente abierta a su nombre, será necesario contratar una donde domiciliar el ingreso de la nómina. Es a través de esa misma cuenta donde también domiciliaremos todos los gastos: teléfono, luz, agua... Esta relación, como hemos visto, se incrementará en el momento en que el cliente necesite de algún tipo de financiación.

Existen además otro tipo de productos que las entidades financieras deben ofertar con el fin de cubrir al máximo las necesidades de los clientes como pueden ser las tarjetas de crédito o el servicio de banca electrónica.

En el caso del cliente de Ibercaja, una vez que empieza a tener ingresos regulares de nómina, la entidad no tendrá mayor problema en concederle una tarjeta de crédito. Recordaremos que en su momento éste ya había tenido una tarjeta de débito. Como hemos señalado anteriormente, la diferencia entre una tarjeta de crédito y una de débito radica en que ésta última opera contra el saldo disponible de la cuenta corriente asociada. En cambio, la tarjeta de crédito tiene, como su propio nombre indica, un crédito asociado concedido por la entidad. De ese crédito el cliente puede ir disponiendo conforme la

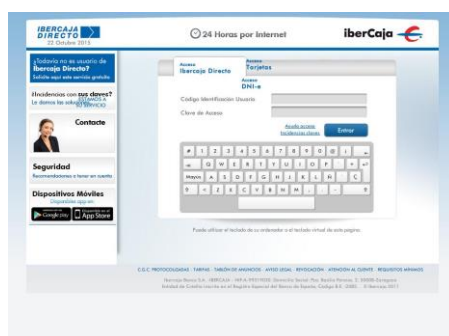
utilice en los comercios para ir realizando compras o a través de disposiciones en cajero. La cantidad dispuesta se le cargará al cliente en la cuenta corriente asociada a comienzos del mes siguiente.

Cabe destacar que siguiendo su política de comisiones los clientes de Ibercaja pueden verse altamente favorecidos. Por ejemplo, en el caso de las tarjetas, en función de la vinculación que el cliente mantenga con la entidad, éste puede llegar a lograr hasta un 100% de bonificación en la cuota. ¿Qué tipo de tarjeta se le podrá ofrecer? Una buena opción sería la denominada **Tarjeta Visa Dual**, que se caracteriza porque además incorpora la posibilidad de fraccionar las compras pagadas con ella. La cuota de esta tarjeta es de 34 € anuales, pagaderos semestralmente.

Me gustaría aclarar que las cuotas de mantenimiento que soportan las tarjetas financieras comercializadas por las entidades financieras se justifican por las prestaciones que éstas soportan. Además de las más visibles como pueden ser la posibilidad de disponer de monera inmediata de dinero en toda la red de cajeros automáticos o la posibilidad de poder realizar pagos en cualquier comercio ya sea físico o electrónico, este tipo de tarjetas llevan asociados una serie de seguros gratuitos, como pueden ser el seguro de accidentes y asistencia en viaje. La cobertura de accidentes durante el viaje se encuentra en vigor por el mero hecho de haber pagado el viaje con la tarjeta. La asistencia durante el viaje que se paga con la tarjeta incluye coberturas por daño al equipaje, retraso del medio de transporte o responsabilidad civil.

Otra ventaja añadida que tienen las tarjetas de crédito es que se le pueden asociar otro tipo de tarjetas, como la tarjeta Repsol, la Ski Pass Aramón o la tarjeta ciudadana, con lo que el cliente se puede aprovechar de los diferentes descuentos y promociones que acompañan a este tipo de tarjetas.

Por otro lado, las entidades financieras deben adaptarse a la actualidad de cada momento, sobre todo en cuestiones tecnológicas. Por ello, y desde hace ya unos años, los clientes pueden acceder desde sus casas cómodamente a través de ordenador, móvil o tablet, a consultar sus cuentas en tiempo real y operar con ellas, igual que si lo hicieran de forma presencial en una oficina bancaria, a través de la aplicación de banca electrónica **Ibercaja Directo**. Para ello se les facilita unas claves de acceso y firma, para que en un entorno seguro puedan acceder y operar desde cualquier lugar y en cualquier momento del día.



Si bien es cierto, como se nos muestra en un estudio basado en 3.005 entrevistas a residentes españoles en territorio peninsular de entre 18 y 75 años sobre su grado de digitalización financiera (Carbó y Rodríguez, 2017), que aunque la penetración de los medios digitales en el sector financiero español tiene todavía mucho recorrido por delante, su uso empieza a tener ya un uso significativo. Hay que resaltar que poco a poco la forma de interrelación cliente-entidad financiera experimentará un cambio muy importante en los próximos años.

Muestro a continuación un cuadro extraído de dicho estudio donde se muestra el grado de utilización de la banca electrónica en función de diferentes parámetros.

#### Realización de actividades financieras durante un año en Internet con el ordenador

(Porcentaje de respuestas)

	Sexo		Edad			Situación laboral				
	Hombre	Mujer	Hasta 39 años	De 40 a 44 años	Más de 45 años	Trabaja	Pensionista /jubilado	En paro	Estudiante	Trabajo doméstico no remunerado
Consultar saldo/ movimientos	70,7	65,6	71,5	71,5	57,8	75,3	50,4	52,8	68,3	44,4
Pagar facturas o recibos	45,0	35,8	41,4	43,1	34,7	47,8	27,6	26,4	28,1	16,2
Recibir una comunicación del banco por e-mail	55,9	46,8	50,2	56,4	45,7	57,8	40,9	33,7	43,2	38,4
Transferir dinero de una cuenta a otra	52,4	49,4	52,7	54,2	43,0	59,0	38,8	29,3	39,6	32,3
Ninguna	23,9	28,1	22,2	22,6	37,2	20,0	42,7	39,8	21,6	44,4

*Nota:* Datos medios ponderados obtenidos a partir de la encuesta IMOP para Fincas.

*Fuente:* Observatorio de la Digitalización Financiera (Fincas-KPMG).

Tabla 2.- Realización de actividades financieras durante un año en internet en 2017



El cliente de La Caixa, una vez finalizados sus estudios universitarios y con el fin completar su formación, considera que lo más adecuado es realizar un máster de especialización con un coste difícilmente asumible en ese momento para él ¿cuál es la solución más adecuada que se le puede ofrecer?

El producto financiero que esta entidad ofrece y que está diseñado especialmente para este tipo de situaciones se denomina **Préstamo Máster Erasmus+**, ya que al contrario que un préstamo tradicional, que desde el momento que se formaliza hay que ir devolviendo el capital, en este caso hay un período denominado de carencia, es decir, un período de tiempo (12 ó 24 meses) durante el cual no se paga ni capital ni intereses. Además, no se necesita ningún tipo de aval, no siendo por tanto necesario que por ejemplo los padres, firmen como avalistas.

El motivo de este tipo de planteamiento es porque se considera que durante el tiempo que se permite no devolver el préstamo el solicitante será capaz de encontrar trabajo, y a partir de ahí ya podrá hacer frente con sus ingresos a la devolución.

En el siguiente anexo observamos un ejemplo de simulación de este tipo de producto con las condiciones ofertadas por La Caixa.

#### *Anexo VII.- Simulación producto 'Préstamo Máster Erasmus+' La Caixa*

Venimos insistiendo en que la casuística de cada cliente es totalmente diferente. Este tipo de producto no fue necesario para el caso del cliente de Ibercaja, pero en cambio para el cliente de La Caixa resulta muy adecuado. Vemos por tanto que la oferta de financiación de las entidades puede ser muy variada. Este tipo de financiaciones destinada a cursos universitarios, postgrados, másteres... es natural que cada entidad tenga sus características económicas de importe máximo a conceder, plazos de devolución, tipos de interés... pero lo realmente importante es poder encontrar el producto que mejor se adapte a las necesidades de cada cliente.

[https://www.caixabank.es/particular/prestamoshipotecas/prestamoerasmus\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/prestamoshipotecas/prestamoerasmus_es.html)

Continuando con nuestro supuesto el cliente de La Caixa no se plantea la posibilidad de comprar una vivienda, viviendo por tanto de alquiler. También para los inquilinos de viviendas es recomendable la contratación de otro producto comercializado por las entidades financieras, el **seguro del hogar**, uno de los más habituales dentro del ramo de

seguros. Es un tipo de seguro que en el caso de mantener un préstamo hipotecario es obligatorio tener de acuerdo con la Ley Hipotecaria. Esta obligatoriedad se regula por el Real Decreto 716/2009 de 24 de abril, por el que se desarrollan determinados aspectos de la Ley 2/1981 de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero. En todo caso es conveniente contratar una póliza ya sea como propietario o inquilino de una vivienda. Con su contratación ganamos en tranquilidad ya que cubre la mayoría de reparaciones y reposiciones de objetos dañados, además de los daños causados por cortocircuito o por subida o bajada brusca de la tensión, además de los daños producidos por un rayo, una explosión, la rotura de cristales, los daños por agua, los robos, etc. Y por supuesto incluye la responsabilidad civil con lo que se cubre los posibles daños que se causen a otro vecino.

[https://www.caixabank.es/particular/seguros/hogar-segurcaixa-hogar\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/seguros/hogar-segurcaixa-hogar_es.html)

Hemos indicado en la introducción que el tipo de trabajador que será el cliente de La Caixa será el de un autónomo, un trabajador por cuenta propia, no un trabajador por cuenta ajena como es el caso del cliente de Ibercaja.

Este colectivo, en caso de estar interesado en montar su propio negocio, necesitará de una inversión inicial, por lo que tendrá que acudir a su entidad financiera para lograr la financiación oportuna.

Para este tipo de situaciones las entidades financieras tienen una gama de productos enfocados tanto a los que van a necesitar de una inversión inicial, como a los negocios ya consolidados. Para el caso que nos ocupa el gestor de la entidad ofrecerá un tipo de financiación basada en una **cuenta de crédito**, es decir una cuenta por la que se pondrá a su disposición una cantidad de dinero determinada durante un tiempo a especificar y bajo unas condiciones pactadas por ambas partes.

Como ya hemos comentado cualquier operación de financiación necesita de un estudio para su concesión. Así como para la hipoteca del cliente de Ibercaja se tuvo en cuenta el coste de la vivienda, su capacidad de pago, garantías... para la operación del cliente de La Caixa será necesario que éste aporte un estudio de mercado, una estimación de ingresos y gastos, garantías... es decir, toda aquella documentación que la entidad financiera precise para considerar que la operación solicitada puede ser concedida. Cada entidad establecerá las condiciones económicas más acordes a la situación particular de

sus clientes (comisión de apertura, tipo de interés sobre el saldo dispuesto y sobre el saldo no dispuesto, comisión de renovación...) y los condicionantes para su concesión.

¿Por qué hablamos de una cuenta de crédito en lugar de un préstamo? Porque es la mejor solución para poder afrontar los picos de tesorería generados por la actividad del día a día de un negocio. Se debe ir haciendo frente a lo largo del tiempo a una serie de gastos: pagos de nóminas, pagos a proveedores para compra de diferentes materiales y mantenimiento del stock, impuestos, algún gasto imprevisto... Hay ocasiones en que los gastos no son regulares todos los meses, sino que dependen de muchos factores. Y lo mismo puede ocurrir con los ingresos. Quizás haya meses que, dependiendo del tipo de actividad, la demanda de servicios baje y en consecuencia también los ingresos. Por eso, con una cuenta de crédito, se puede hacer frente sin problemas a las necesidades cambiantes de tesorería generadas por la actividad habitual del negocio.

Partiendo del supuesto de que el negocio funcione correctamente, las condiciones de la cuenta de crédito pueden ir variando. Quizás se pueda en un momento dado rebajar el límite, o transformar la cuenta de crédito en una cuenta corriente.

La entidad financiera también debe asesorar al cliente de la conveniencia de contratación de otro tipo de productos que proporcionen mayor valor añadido al negocio o que puedan dotarles de mayor seguridad. Vamos a nombrar, como ejemplo, dos productos que a buen seguro el gestor de la entidad ofrecerá a su cliente.

Uno de ellos es el denominado **Segurcaixa Negocio**, que ofrece una amplia cobertura frente a posibles daños producidos por los siniestros más habituales en el continente (local comercial, despacho, almacén e instalaciones fijas de agua, gas, electricidad, telefonía, etc.) y contenido (mobiliario, maquinaria y existencias). Podríamos decir que es como el seguro de hogar del negocio.

Otro servicio que se le ofrecerá será la instalación de un **datáfono** o TPV (terminal punto de venta), con el que podrá facilitar el pago a sus clientes por los servicios prestados o compras realizadas, además de evitar el manejo de efectivo, disminuyendo así los riesgos de un posible atraco.



*Pago seguro  
mediante  
TPV Virtual*





Incluso si más adelante amplía el negocio y necesita disponer de algún vehículo de transporte quizás necesite financiación a través de **leasing** o **renting**.

[https://www.caixabank.es/empresa/negocios/negocios\\_es.html](https://www.caixabank.es/empresa/negocios/negocios_es.html)

Tanto el cliente de Ibercaja como el de La Caixa, en esta época de la vida en que ya sea por compra de vivienda o por instalación de un negocio a buen seguro han adquirido un endeudamiento importante, no deberían dudar en contratar un **seguro de vida** cuya cobertura fuera en primer lugar las deudas que pudieran tener pendientes de pago con sus respectivas entidades financieras. De este modo se asegura la cancelación total o parcial de la deuda en caso de producirse la contingencia prevista y por tanto no dejarían deudas a sus herederos. Existen, como no podía ser de otra manera, una amplia variedad de este tipo de seguros, cuyo objetivo principal es garantizar la tranquilidad económica y emocional de toda la familia. Por supuesto pueden contratarse sin necesidad de tener deudas. En ese caso los beneficiarios del seguro serían los que el tomador hubiera decidido poner en la póliza. Anexo la información de un tipo de seguro de cada entidad.

*Anexo VIII.- Ficha del producto 'Seguro Ibervida3' Ibercaja*

*Anexo IX.- Ficha del producto 'Seguro Vida Familiar Anual Renovable' La Caixa*

<http://www.ibercaja.es/particulares/seguros-vida/>

[https://www.caixabank.es/particular/seguros/vida-familiar\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/seguros/vida-familiar_es.html)

Por último y para acabar con este bloque, también muy interesante es otro tipo de seguro como es el **seguro médico** o **de salud**. Existen diferentes motivos por los que su contratación se hace muy recomendable, como es evitar largas listas de espera, poder elegir a un médico de confianza o tener acceso a una segunda opinión médica.

<http://www.ibercaja.es/particulares/seguro-salud/>

[https://www.caixabank.es/particular/seguros/medico-salud-adeslas-basico\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/seguros/medico-salud-adeslas-basico_es.html)

## 5.- CONSOLIDACIÓN

*Es muy complicado, por no decir imposible, establecer un rango de edades a partir de la finalización del capítulo anterior. En lugar de eso vamos a establecer unos supuestos para tratar de mostrar otro bloque de productos financieros que se pueden ofrecer en este tramo de vida.*

*Supondremos que los clientes de ambas entidades, en mayor o menor medida, han ido pagando sus préstamos hipotecarios o cuentas de crédito y no tienen préstamos al consumo en vigor, o los tienen en cantidades poco significativas. Supondremos por tanto que su posición económica se ha estabilizado y son capaces de generar ahorro.*

*Como hemos ido haciendo hasta ahora, en lugar de presentar la misma oferta comercial a los dos, y para poder mostrar un abanico más amplio de posibilidades sin caer en la reiteración, cada una de las entidades va a ofrecer unos productos determinados a sus clientes, en función de la situación personal de cada uno de ellos, aunque de modo puntual podamos establecer ciertas comparativas.*



El cliente de Ibercaja cuenta con unos ahorros con los que quiere obtener alguna rentabilidad y para ello no tiene inconveniente en asumir cierto riesgo en sus inversiones. ¿Qué le podemos ofrecer?

En primer lugar, hay que señalar que los tradicionales depósitos a plazo fijo, muy habituales como instrumento de inversión no hace tantos años y que ofrecían unos altos tipos de interés, han prácticamente desaparecido de la oferta comercial de las entidades. La evolución actual de los tipos de interés ha provocado que los demandantes de préstamos se vean beneficiados de unos tipos cada vez más bajos, pero por el mismo motivo, los ahorradores han visto como los intereses que recibían de sus imposiciones también han bajado hasta ser cantidades casi insignificantes. Es por ello que la rentabilidad del ahorro hay que buscarla a través de otro tipo de productos: depósitos estructurados, depósitos referenciados, fondos de inversión, planes de ahorro, planes de pensiones, valores...

La oferta como vemos puede ser muy amplia y diversa, y debe adaptarse a las necesidades y características de cada cliente. Como hemos comentado en la introducción del capítulo, para no reiterar en los mismos tipos de productos de las diferentes entidades cuya

diferencia puede ser un tipo de interés más o menos similar, cada entidad va a ofrecer a su cliente el producto que considera que mejor se le adapta.

En el caso que nos ocupa el gestor de Ibercaja va a ofrecer a su cliente invertir sus ahorros en un Acuerdo de Gestión de Carteras de Fondos de Inversión y en un SIALP.

Un fondo de inversión como lo define la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores) es “un patrimonio formado por las aportaciones de un número variable de ahorradores (partícipes) que una entidad (gestora) invierte de forma conjunta en diferentes activos financieros (de renta fija, variable, mixta...) siguiendo unas pautas fijadas de antemano. Cada partícipe es propietario de una parte del patrimonio del fondo en proporción a sus aportaciones. El resultado de la inversión (aumento o disminución del patrimonio) se atribuye proporcionalmente a los partícipes”. Disponible en: <https://www.cnmv.es/TutorialFondos/ppal.htm> [Consultado 10/11/17]

Los **Acuerdos de Gestión de Carteras** son un servicio de gestión activa de fondos de inversión que permite diversificar el ahorro y beneficiarse de la gestión de especialistas en la materia. Los fondos que componen esos acuerdos son analizados por los gestores para, periódicamente y dependiendo de la rentabilidad, evolución de los mercados y el análisis de la situación financiera actual y futura, realizar aquellas operaciones destinadas a tratar de obtener de ellos la máxima rentabilidad.

Para ver qué cartera es la más adecuada para el cliente los gestores le realizan un análisis (test de idoneidad) para conocer su perfil inversor teniendo en cuenta sus conocimientos, necesidades y situación financiera. Posteriormente formalizarán un contrato de asesoramiento. De esta manera la entidad estará cumpliendo con la normativa MIFID II.

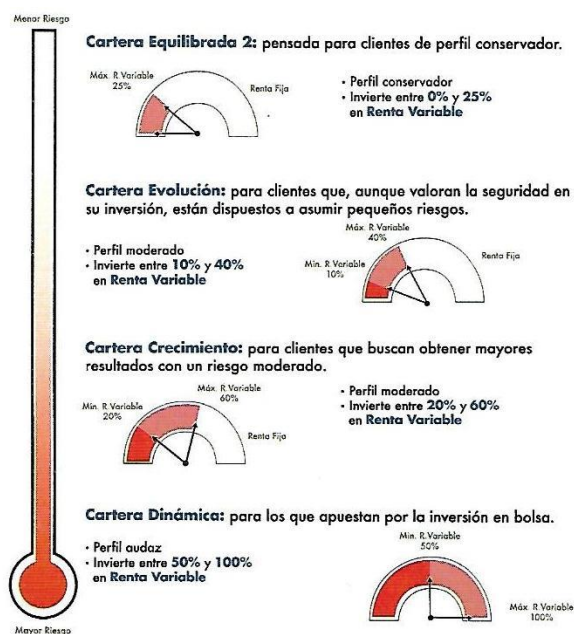
Conviene recordar que el principal objetivo de MIFID II, normativa que entró en vigor el 3 de enero de 2018, es incrementar la protección al inversor y la transparencia en los diferentes servicios de ahorro inversión que prestan las entidades financieras. La normativa exige que las entidades financieras evalúen al cliente para ver si éste sabe en qué consisten los diferentes riesgos asociados a las inversiones y en lo que consiste cada tipo de producto complejo, así como entregar documentación precontractual previamente a la contratación de productos donde se especifique los riesgos que implica la contratación del producto y la información de costes y gastos inherente al instrumento financiero y a

la prestación de servicios de inversión que se va a contratar. Esta información debe entregarse con suficiente antelación.

En el anexo X os mostramos un ejemplo del test que Ibercaja realiza a sus clientes para determinar su perfil inversor.

#### *Anexo X.- Ejemplo 'Test de Idoneidad' Ibercaja*

Según el perfil y el riesgo que el cliente esté dispuesto a asumir (el resultado del test determinará la calificación del perfil del cliente que podrá ser Muy moderado, Moderado, Conservador o Audaz), el cliente podrá escoger una u otra de las carteras disponibles, que, hoy en día, y en base al mayor o menor porcentaje a invertir en renta variable, son cuatro: Equilibrada II, Evolución, Crecimiento y Dinámica. Los especialistas se encargan de gestionar la cartera eligiendo los mejores fondos y realizando los cambios necesarios según la coyuntura y las expectativas del mercado. La información que se envía a los clientes sobre sus Fondos de Inversión se ajusta a los criterios legales que desarrollan el Reglamento de la Ley 35/2003 de 4 de noviembre de Instituciones de Inversión Colectiva, y la Circular 4/2008 de 11 de septiembre.



*Gráfico 2.- Tipos de carteras según el perfil inversor del cliente de Ibercaja*

Para contratar el Acuerdo de Gestión de Carteras, la inversión mínima debe de ser de 20.000 euros. A través de este tipo de acuerdos se podrá generar, a medio y largo plazo, rentabilidades más elevadas que con la contratación de un solo fondo. Se gana también en tranquilidad, ya que se deja la inversión en manos de profesionales. De hecho, la gestora Ibercaja Gestión ha recibido en los últimos años numerosos premios y reconocimientos por su labor gestora. El riesgo se encuentra siempre controlado, ya que nunca se sobrepasa el riesgo que se está dispuesto a asumir. Es muy cómodo para el cliente, ya que éste delega la gestión de sus fondos a los expertos de la gestora y periódicamente recibe un informe de seguimiento con el detalle de los fondos que componen su cartera, los cambios realizados y las rentabilidades conseguidas.

<https://fondos.ibercaja.es/gestion-carteras/>

Por otro lado, la otra opción de ahorro que se le va a explicar es el **SIALP** (Seguro Individual de Ahorro a Largo Plazo). Se trata de un seguro de vida mixto cuya rentabilidad, siempre que se cumplan los requisitos legales, está exenta de tributación como rendimiento del capital mobiliario. Estos requisitos hoy en día son: que su liquidación, ya sea por rescate o vencimiento del seguro, se cobre en forma de capital de una sola vez; deberá esperarse 5 años desde que se aportó la primera prima antes de disponer de su liquidación; sólo se podrá ser titular simultáneamente de un único Plan de Ahorro a Largo Plazo y el límite legal máximo de aportaciones es de 5.000 euros anuales. La rentabilidad hoy en día de este tipo de productos está entre un 0,10% y un 0,30% y no admite rescates parciales.



El perfil inversor del cliente de La Caixa es algo diferente al de Ibercaja. Busca algún producto con poco riesgo y ya está empezando a pensar en su jubilación. Es por ello por lo que, una opción adecuada puede ser diversificar entre un producto estructurado, un plan de pensiones y un fondo de inversión.

Ya hemos comentado que los depósitos de plazo fijo tradicionales prácticamente no retribuyen ningún tipo de interés, por eso a los clientes que no quieren riesgo se les pueden ofertar algún otro tipo de depósitos como por ejemplo los depósitos estructurados que según definición del Banco de España son “depósitos bancarios (al vencimiento recuperará el capital invertido) en los cuales la rentabilidad está vinculada a la evolución

de uno o varios índices bursátiles, de la cotización de un grupo de acciones, o cualquier otro”.

Disponible

en:

[https://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos Bancar/Deposito a la vi/Otros productos /Los depositos es/](https://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos_Bancar/Deposito_a_la_vi/Otros_productos/Los_depositos_es/) [Consultado 10/11/17]

[https://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos Bancar/Deposito a la vi/Otros productos /Los depositos es/](https://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos_Bancar/Deposito_a_la_vi/Otros_productos/Los_depositos_es/)

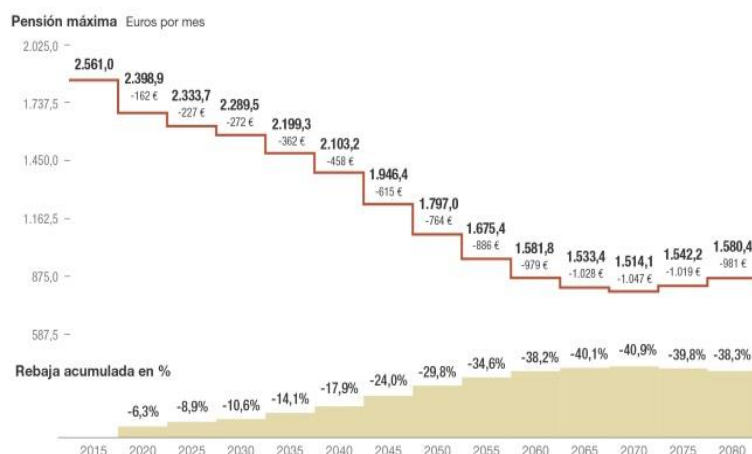
Un ejemplo de este tipo de depósitos es el **VidaCaixa Inversión Mixto Convertible 20** que puede ser ofrecido en la red de oficinas de La Caixa y de la que adjuntamos parte de una póliza suscrita con esa entidad donde figuran las cláusulas que detallan las características económicas más importantes del producto. En este caso la rentabilidad de parte de la inversión viene dada por la evolución del índice Ibex 35.

#### *Anexo XI.- Póliza del producto ‘VidaCaixa Inversión Mixto Convertible 20’*

Llega un momento de la vida en el que una decisión bastante acertada es la de constituir un **plan de pensiones** pensando en la jubilación. Hoy en día es muy importante ahorrar cara al futuro, diversificando para tratar de sacar la máxima rentabilidad minimizando los posibles riesgos, y este producto se adapta perfectamente a estas directrices. De esta manera el cliente puede beneficiarse fiscalmente en su declaración de la renta y lograr un ahorro que le vendrá muy bien para complementar la pensión que le quede de la Seguridad Social. En el caso de necesitar ese dinero antes de la jubilación hay situaciones en las que se permite su rescate. Como novedad cabe mencionar que se ha flexibilizado esta posibilidad, ya que el Gobierno, a través del Ministerio de Economía, permitirá liquidar sin limitaciones las aportaciones realizadas a los planes de pensiones, así como los rendimientos generados, transcurridos diez años desde la primera prima aportada. -Así es como consta en un proyecto de Real Decreto que modificará el reglamento de los planes y fondos de pensiones -aprobado por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero-

Diferentes estudios avalan la importancia cada vez mayor de que cada persona a título particular empiece a constituir un fondo de pensiones privado que complemente a la pensión de la Seguridad Social. La conclusión de los cálculos realizados por los profesores Javier Díaz-Giménez (IESE Business School) y Julián Díaz-Saavedra (Universidad de Granada), es que las cuantías de las pensiones públicas perderán de forma acelerada poder de compra en los próximos años si no se introducen

modificaciones normativas inmediatas. Tanto la pensión máxima del sistema como la mínima habrán perdido nada menos que un 30% de su valor en 2050: la máxima de ahora de 2.561 euros brutos por 14 pagas se reduciría a 1.797 euros mensuales de hoy, y la mínima de 634 euros por 14 pagas quedaría en el ecuador del siglo en 445,2 euros; en ambos casos, la pérdida relativa sería de un 29,8%. (Díaz-Giménez, 2017, pp 233.265)



*Gráfico 3.- Evolución pensión máxima período 2015-2050*

Es por ello por lo que las entidades financieras a través de sus empresas participadas (VidaCaixa en el caso de La Caixa, Ibercaja Vida en el caso de Ibercaja), tengan en su oferta diferentes alternativas de inversión en ese sentido. Existe un doble beneficio. Para la entidad, porque logra un pasivo estable en su estructura de fuera de balance, reforzando así sus ingresos vía comisiones, y para el inversor, porque logra un beneficio fiscal y un ahorro futuro. De igual manera que las carteras de fondos de inversión, los planes de pensiones invierten, en función del perfil inversor del cliente, en diferentes opciones que tienen en cuenta tanto los años que quedan para la jubilación como la mayor o menor aversión al riesgo.

Al cliente de La Caixa, su gestor, conocedor de que su perfil de riesgo es bajo, le ofrecerá un plan de pensiones de renta fija o inversión mixta. Repasará con él todas las opciones, y para eso se apoyará en las correspondientes fichas del producto. Adjuntamos una de ellas.

*Anexo XII.- Ficha del producto 'Destino 2022 Plan de Pensiones' La Caixa*

Una herramienta que también es conveniente utilizar a la hora de comercializar estos productos son los simuladores fiscales y de jubilación, donde introduciendo unos pocos datos puede mostrarse la repercusión fiscal que tienen las aportaciones realizadas durante el ejercicio o la cantidad que se prevé sea necesaria aportar para que el poder adquisitivo en el momento de la jubilación no se vea disminuido.

[https://www.caixabank.es/particular/planespensiones/planespensiones\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/planespensiones/planespensiones_es.html)

Por último, después de aportar en el plan de pensiones aquella cantidad que le beneficie lo más posible fiscalmente y haber realizado una imposición en el depósito estructurado se puede recomendar algún **fondo de inversión** que invierta en un pequeño porcentaje en renta variable (previa cumplimentación del test de idoneidad y formalización del contrato de asesoramiento).

De la misma manera que el cliente de Ibercaja optó por constituir un Acuerdo de Gestión de Carteras, también existe la posibilidad de invertir en un solo fondo o en varios de ellos. Ya hemos comentado que la gama es muy amplia, tanto en porcentajes de inversión, como de tipología mercados donde se invierte, como del país donde se localiza la inversión... Aquí es donde la labor de asesoramiento es vital para que la decisión se tome con el máximo de información.

<https://fondos.ibercaja.es/>

[https://www.caixabank.es/particular/fondos/fondos\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/fondos/fondos_es.html)

En el cuadro siguiente vamos a mostrar ahora una comparativa de los últimos cinco años de una selección de fondos de inversión de Ibercaja (los de color rojo) con otros de La Caixa (en color azul), estableciendo como parámetro de comparación la familia a la que pertenecen (fondos de renta fija -sin inversión en renta variable-, mixtos -inversión de hasta un 30% en renta variable- o de renta variable -inversión de hasta un 100% en renta variable).



		Rentabilidad anual				
Nombre	% Rv	2017	2016	2015	2014	2013
Ibercaja Oportunidad Renta Fija, FI	0	0,35	0,76	1,01	6,10	6,19
Caixabank Renta Fija Flexible, FI	0	0,02	0,10	-0,01	7,89	3,43
Ibercaja Renta Internacional, FI	30	-0,84	2,62	4,15	10,55	2,82
Caixabank Equilibrio, FI	30	1,21	-1,64	0,20	4,26	5,78
Ibercaja Bolsa Europa, FI	100	6,78	-0,04	4,41	2,89	19,42
Caixabank Bolsa Gestión Europa, FI	100	8,87	-3,01	8,84	-0,06	18,15

*Tabla 3.- Cuadro comparativo fondos de inversión Ibercaja – La Caixa*

Hemos tratado de buscar, dentro de cada familia, dos fondos lo más similares posibles en su política de inversión.

En los enlaces de la web de cada una de las entidades que hemos facilitado anteriormente podemos encontrar toda la documentación relativa tanto a estos fondos como al resto que componen su oferta (ficha mensual actualizada, folleto simplificado y completo, informes trimestrales y semestrales, memoria anual).

Como podemos observar, aunque su política de inversión es similar en cuanto a sectores, países, zonas de inversión o porcentajes, estos fondos no dan la misma rentabilidad, ya que el éxito o el fracaso será resultado de la evolución de los diferentes activos subyacentes donde se realicen las diferentes inversiones. Ésta es la labor de las correspondientes gestoras: tratar de maximizar la ganancia y a la vez tratar de minimizar las posibles pérdidas, buscando la mejor inversión posible.

## 6.- LOS MAYORES

*La vida sigue. Las deudas importantes ya están totalmente pagadas y los ahorros se han ido invirtiendo en productos acordes a las características del mercado en cada momento.*

*Se ha llegado a la edad de jubilación, pero eso no significa que la relación con la entidad financiera haya finalizado. Como vamos a ver existen algunos productos y ventajas que pueden resultar muy interesantes para este colectivo.*



Supondremos que al cliente de Ibercaja su empresa le aportaba a un plan de pensiones, por lo que el cliente no consideró oportuno constituir otro individualmente. Sin embargo, existen otro tipo de productos que para este colectivo pueden resultar muy interesantes.

Vamos a mencionar en esta ocasión otro producto financiero de la rama de los seguros, popularmente conocido por nuestros mayores con el nombre del “de los muertos” y cuya denominación oficial es el de **seguro de decesos**. En líneas generales se trata de un seguro cuya finalidad es, por un lado, cubrir económicamente los gastos originados por el fallecimiento, y por otro dar, a través de los profesionales de la aseguradora, una asistencia a la familia en todos los trámites derivados del mismo, que en casos especiales es muy de agradecer, por ejemplo en caso de muerte por accidente o estando de viaje, etc.... Conviene tener en cuenta además que de esta manera la familia del fallecido, en esos momentos tan delicados, gana en tranquilidad, ya que no tienen que encargarse de nada, garantizándoles un servicio de calidad.

Hemos venido comentando la importancia que tiene la venta de seguros por parte de las entidades financieras. Por supuesto no hay que vender por vender. Hay que detectar cuáles son las necesidades que pueda tener cada cliente en cada momento, para poder ofrecer entonces el producto que mejor se ajuste.

En el caso del cliente de Ibercaja, si hubiera superado la edad de 70 años, Ibercaja le podría ofrecer el **Seguro de Decesos Prima Única**, que se caracteriza porque el pago de este seguro se realiza a través de un pago único en el momento de la contratación del seguro. Este importe se determina teniendo en cuenta la edad del asegurado, el coste de los servicios fúnebres y la evolución anual de los costes. Para clientes con edades inferiores a los 70 años el seguro a ofrecer sería el **Decesos Confianza**, cuya prima se paga periódicamente (anual, semestral, trimestral o mensual), calculándose ésta de una forma ajustada y previendo su evolución.

<http://www.ibercaja.es/particulares/seguros-decesos/seguro-decesos-confianza/>

<http://www.ibercaja.es/particulares/seguros-decesos/seguro-decesos-prima-unica/>

Por otro lado, y con el fin de mantener la vinculación de los clientes que con tanto esfuerzo se ha logrado a lo largo del tiempo, las entidades financieras también ponen a su disposición una vez que llegan a esta edad otro tipo de servicios que pueden resultarles de utilidad. Entre las ventajas que estos tienen por el hecho de domiciliar la pensión en su cuenta corriente, se encuentra la de poder solicitar una tarjeta de crédito, la **Tarjeta Renfe Dorada**, que incorpora la posibilidad de ahorrar dinero cada vez que se adquiere un billete de tren.

Existe también una oferta específica en materia de viajes y visitas culturales, preparadas específicamente para los mayores.



Entra dentro de la normalidad que llegados a estas edades los clientes sean beneficiarios de alguna herencia. Partiremos del supuesto de que el cliente de La Caixa, una vez jubilado, ha heredado una cantidad importante de dinero y que su situación financiera es desahogada, pudiendo mantener su nivel de vida con su pensión pública que complementa con lo obtenido del plan de pensiones que constituyó en su día ¿Qué producto financiero podría ser aconsejable en esta situación?

Una propuesta adecuada podría ser para este caso la constitución de una **Renta Vitalicia**. Se trata de un seguro de vida que permite obtener con una aportación única una renta mensual para toda la vida. Con esta renta se pueden complementar los ingresos habituales y, además, en función de la edad, se puede beneficiar de una extraordinaria fiscalidad, ya que un porcentaje de la renta se encuentra exento de tributación.

A tener en cuenta que, si el cliente necesitara rescatar ese capital, habría que dejarle muy claro que la filosofía del producto es que el disfrute final del capital invertido será de los herederos. Si se estuviera interesado en el rescate, el cliente podría verse perjudicado por la posible devolución de los beneficios fiscales obtenidos, y además su valor de mercado en el momento de la venta podría ser inferior al invertido, por lo que podría perderse parte de la inversión, cosa que no ocurre si se mantiene hasta vencimiento.

La renta vitalicia es por tanto otro de los productos de los que actualmente se puede obtener una interesante rentabilidad financiero-fiscal, ya que además de la rentabilidad por lo general fija que proporciona este tipo de producto se une la exención de parte de la renta obtenida, que viene dada por el tipo de renta recibida, la edad de contratación...

La contratación de este tipo de productos es muy interesante en el momento en que una persona obtiene un incremento patrimonial ya sea por venta de un inmueble, de unas acciones.... Si ese incremento patrimonial lo invierte en una renta vitalicia cuyos beneficiarios en el momento de su fallecimiento sean sus herederos, entonces dicho incremento se encuentra exento de tributación. Por supuesto, la renta mensual obtenida por la inversión, sí que podrá ser disfrutada por quien constituye la renta. Esta opción puede ser interesante cuando se dispone un patrimonio suficiente como para saber que no se necesitará ese capital en vida y puede por tanto destinarse a la futura herencia.

#### *Anexo XIII.- Ficha del producto 'Renta Vitalicia Capital Reservado' La Caixa*

Al igual que en Ibercaja, en La Caixa también tratan de mantener activa la fidelización de los clientes una vez llegan a la jubilación. Esta fidelización se instrumentaliza a través de una serie de ventajas recogidas en el programa denominado **Club Ahora**. Se trata de ventajas que tienen aquellos clientes por el mero hecho de tener la pensión domiciliada, además de ofertar diferentes actividades culturales, de ocio, viajes...



## 7.- LA OBRA SOCIAL



No quisiera acabar la exposición de la oferta de productos financieros que las entidades financieras pueden ofrecer, sin mencionar la relación que existe entre la obra social desarrollada por las antiguas cajas de ahorro a través de sus fundaciones y una oportunidad de financiación que se abre a sectores más desfavorecidos.

Posiblemente la parte social que desarrollan estas entidades y que resulta más conocida por la ciudadanía es la referente a actividades culturales (exposiciones, conferencias, conciertos...), participación en patrocinios deportivos, subvenciones a cursos y talleres varios, construcción y mantenimiento de residencias de día o para la tercera edad...

Tanto Ibercaja como La Caixa participan en proyectos que tratan de fomentar el empleo y el emprendimiento empresarial a través del programa ***Emplea-T y Emprende*** en Ibercaja o ***El programa de ayudas a proyectos de iniciativas sociales*** en La Caixa. En ambos casos se oferta desde estas entidades la posibilidad de financiar en condiciones muy ventajosas y específicamente diseñadas por el componente social de los mismos, aquellos proyectos que cumplan una serie de requisitos y que tras una valoración por parte de las fundaciones correspondientes demuestren una viabilidad y cumplan unos objetivos sociales.



<https://www.fundacioncai.es/obs/>

<https://obrasocial.ibercaja.es/>

<https://obrasociallacaixa.org/es/>

## 8.- CONCLUSIONES

Señalar en primer lugar que este trabajo se ha centrado en el ciclo de la persona física y los productos financieros adaptables a sus necesidades. Sería objeto de otro trabajo analizar los productos que podrían ofrecerse a las personas jurídicas (empresas) y que por supuesto también forman parte y de modo muy importante de la oferta comercial de las entidades financieras: cuenta de crédito, descuento comercial, factoring, confirming, leasing, renting, líneas ICO, avales, comercio exterior, gestión de cobros y pagos, seguros...

Hemos repasado, usando como hilo conductor el ciclo vital de dos clientes ficticios, gran parte de los productos financieros que actualmente son comercializados por dos importantes entidades bancarias, Ibercaja y La Caixa.

Podríamos a modo de resumen concluir que:

1. La relación que mantiene cualquier persona con una entidad financiera puede llegar a ser más larga que muchas otras relaciones comerciales o contractuales.
2. El catálogo de productos que cada entidad tiene en oferta puede ajustarse a cada cliente en función de su edad o necesidades particulares.
3. El objetivo final es lograr un equilibrio entre el beneficio obtenido por el cliente y el obtenido por la entidad, fruto de su relación comercial. No podemos olvidar que el negocio bancario es precisamente eso, un negocio que, a través de la comercialización del dinero, trata de obtener un beneficio empresarial. Pero no es menos cierto que también los clientes de estas entidades pueden verse muy favorecidos por los beneficios que la contratación de los diferentes productos bancarios les pueden acarrear.
4. La ramificación de la actividad bancaria es cada vez mayor. En sus inicios se basaba en la concesión de préstamos y captación de depósitos. Hoy en día se ofrecen numerosas alternativas para el ahorro, diferentes opciones de financiación, una gran gama de seguros, numerosos servicios como medios de pago, ofertas culturales...
5. La correcta segmentación de la clientela por parte de las entidades bancarias es muy importante para poder adaptar la oferta comercial a sus posibles necesidades, en función del colectivo que cada cliente pertenezca.
6. Es fundamental la labor de asesoramiento a lo largo del tiempo. De esta manera la entidad financiera logrará ganarse la confianza del cliente y obtendrá por tanto

su fidelización. Debe basarse en el estudio personalizado de cada cliente, estudiando sus posibles carencias y ofreciendo en cada momento lo más aconsejable, utilizando fichas de productos y simuladores financiero-fiscales que puedan ayudar al cliente a comprender mejor cada producto.

Finalizamos por tanto indicando que existe una necesidad mutua entre cliente y entidad financiera, siendo responsabilidad de esta última la de asesorar y ofrecer lo más adecuado en cada momento de su vida.

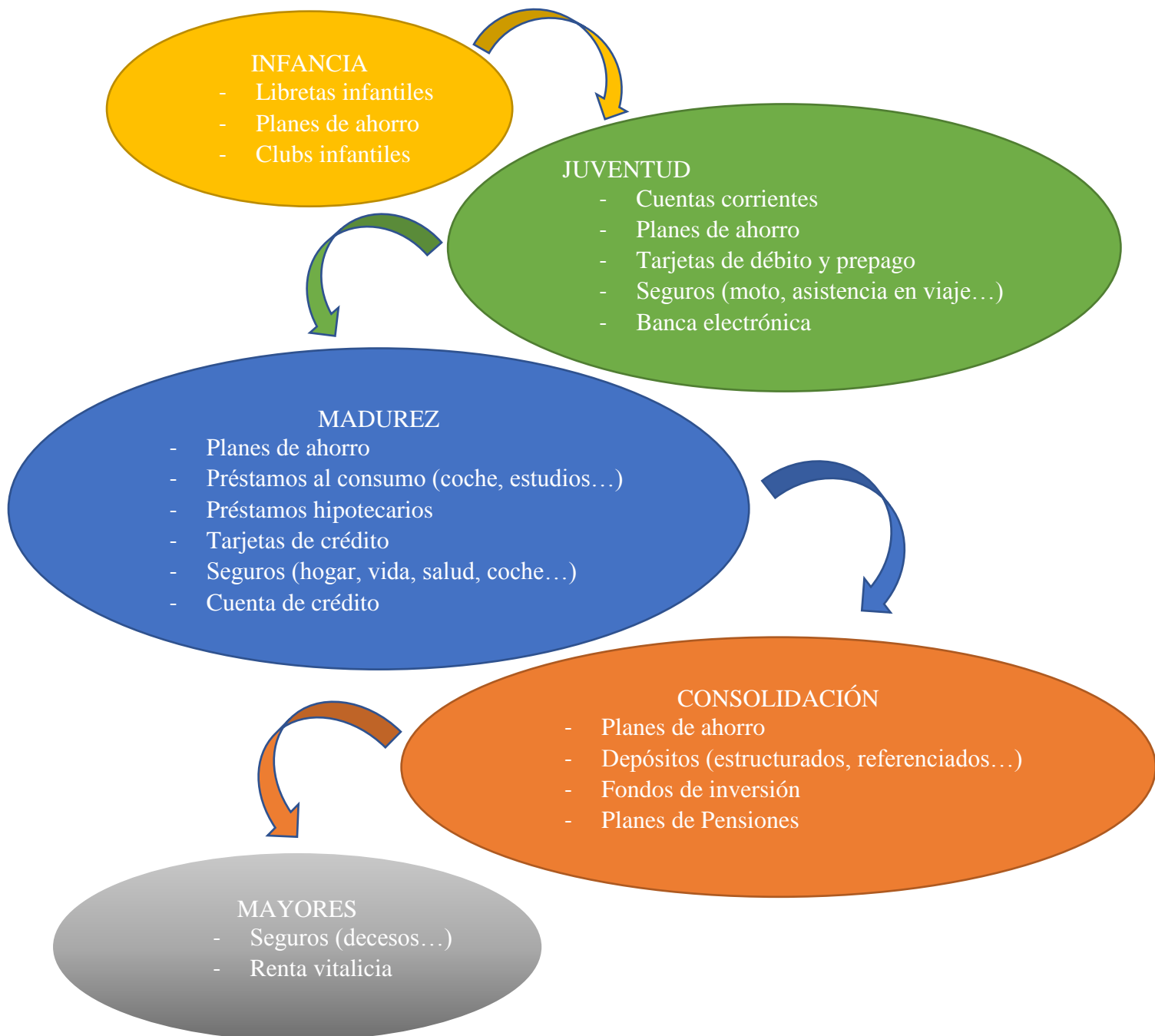


Gráfico 4.- Esquema / resumen final productos ofertados según tramo de edad

## 9.- BIBLIOGRAFÍA Y WEBGRAFÍA

### BIBLIOGRAFÍA

- Carbó Valverde, Santiago y Rodríguez Fernández, Francisco (2017) “El cliente de la banca digital en España”. *Cuadernos de Información Económica, Consolidación de las exportaciones: hechos y políticas* (mayo - junio); nº 258, mayo – 2017
- España. Real Decreto 716/2009, de 24 de abril. Boletín Oficial del Estado, 3 de mayo de 2009 (107), 38497.
- Díaz-Giménez, J y Díaz-Saavedra, J. (2017). *El futuro de las pensiones en España "The Future of Spanish Pensions"*. Journal of Pension Economics and Finance, 2017, vol. 16 (2), pp 233-265.

### WEBGRAFÍA

- García López, Esther (2017). “Acompañamos al cliente en todas las etapas de su vida financiera”, *inversión & finanzas.com*, 3 de octubre. Disponible en: <http://www.finanzas.com/noticias/economia/20171003/acompanamos-cliente-todas-etapas-3694474.html> [Consultado 03-01-2018]
- Ibercaja Banco, SA (2017). El club Iberfan. Disponible en: [http://www.ibercaja.es/redireccion\\_externo.php?url=https://iberfan.ibercaja.es](http://www.ibercaja.es/redireccion_externo.php?url=https://iberfan.ibercaja.es) [Consultado 03/11/17]
- CaixaBank, SA (2017). El club Family. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/family/queesfamily\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/family/queesfamily_es.html) [Consultado 03/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). Plan de ahorro más joven. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/seguros-de-ahorro-particulares/plan-ahorro-mas-joven/> [Consultado 03/11/17]
- CaixaBank, SA (2017). La tarjeta Visa Flash. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/jovenes/tarjetas\\_es.html#visa-flash](https://www.caixabank.es/particular/jovenes/tarjetas_es.html#visa-flash) [Consultado 03/11/17]



- CaixaBank, SA (2017). Oferta de seguros para jóvenes. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/jovenes/seguros\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/jovenes/seguros_es.html) [Consultado 03/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). Oferta de productos para jóvenes. Disponible en: <https://www.ibercaja.es/particulares/jovenes/> [Consultado 03/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). La hipoteca Tranquilidad II. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/hipotecas/hipoteca-tranquilidad/> [Consultado 04/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). La hipoteca Evolucion II. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/hipotecas/hipoteca-evolucion/> [Consultado 04/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). La hipoteca Evolucion Mixta 5/10 II. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/hipotecas/hipoteca-evolucion-mixta5/> [Consultado 04/11/17]
- Instituto Nacional de Estadística (2017). *Anuario Estadístico de España 2017*. Disponible en: [http://www.ine.es/prodyser/pubweb/anuarios\\_mnu.htm](http://www.ine.es/prodyser/pubweb/anuarios_mnu.htm) [Consultado 04/01/18]
- Ibercaja Banco, SA (2017). El seguro de ahorro PIAS Euribor. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/seguros-de-ahorro-particulares/pias-euribor/> [Consultado 04/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). La oferta de seguros para particulares. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/le-ayudamos-a-elegir-su-seguro/> [Consultado 04/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). Las nuevas tecnologías. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/conectados-con-tu-vida/> [Consultado 04/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). La aplicación Ibercaja Pay. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/banca-movil/app-ibercaja-pay/> [Consultado 04/11/17]
- CaixaBank, SA (2017). La pulsera contactless. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/tarjetas/pulseracontactless\\_es.html?loce=sh-part-Tarjetas-OtrasFormasPago-2-destacado-Tarjetas-PulseraContactless-NA](https://www.caixabank.es/particular/tarjetas/pulseracontactless_es.html?loce=sh-part-Tarjetas-OtrasFormasPago-2-destacado-Tarjetas-PulseraContactless-NA) [Consultado 04/11/17]

- CaixaBank, SA (2017). El préstamo erasmus +. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/prestamoshipotecas/prestamoerasmus\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/prestamoshipotecas/prestamoerasmus_es.html) [Consultado 05/11/17]
- CaixaBank, SA (2017). El seguro del hogar. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/seguros/hogar-segurcaixa-hogar\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/seguros/hogar-segurcaixa-hogar_es.html) [Consultado 05/11/17]
- CaixaBank, SA (2017). La oferta genérica para negocios. Disponible en: [https://www.caixabank.es/empresa/negocios/negocios\\_es.html](https://www.caixabank.es/empresa/negocios/negocios_es.html) [Consultado 05/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). Los seguros de vida en Ibercaja. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/seguros-vida/> [Consultado 05/11/17]
- CaixaBank, SA (2017). Los seguros de vida en La Caixa. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/seguros/vida-familiar\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/seguros/vida-familiar_es.html) [Consultado 05/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). Los seguros de salud en Ibercaja. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/seguro-salud/> [Consultado 05/11/17]
- CaixaBank, SA (2017). Los seguros de salud en La Caixa. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/seguros/medico-salud-adeslas-basico\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/seguros/medico-salud-adeslas-basico_es.html) [Consultado 05/11/17]
- Comisión Nacional de Mercados de Valores (2017). Los fondos de inversión. Disponible en: <https://www.cnmv.es/TutorialFondos/ppal.htm> [Consultado 10/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). Los Acuerdos de gestión de carteras. Disponible en: <https://fondos.ibercaja.es/gestion-carteras/> [Consultado 10/11/17]
- Banco de España (2017). Los depósitos bancarios. Disponible en: [https://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos\\_Bancar/Deposito\\_a\\_la\\_vi/Otros\\_productos\\_/Los\\_depositos\\_es/](https://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Productos_Bancar/Deposito_a_la_vi/Otros_productos_/Los_depositos_es/) [Consultado 10/11/17]
- CaixaBank, SA (2017). Los planes de pensiones. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/planespensiones/planespensiones\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/planespensiones/planespensiones_es.html) [Consultado 10/11/17]
- CaixaBank, SA (2017). Los fondos de inversión. Disponible en: [https://www.caixabank.es/particular/fondos/fondos\\_es.html](https://www.caixabank.es/particular/fondos/fondos_es.html) [Consultado 10/11/17]

- Ibercaja Banco, SA (2017). El seguro de decesos Confianza. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/seguros-decesos/seguro-decesos-confianza/> [Consultado 11/11/17]
- Ibercaja Banco, SA (2017). El seguro de decesos Prima Única. Disponible en: <http://www.ibercaja.es/particulares/seguros-decesos/seguro-decesos-prima-unica/> [Consultado 11/11/17]
- Fundación Caja de Ahorros de la Inmaculada de Aragón (2017). Disponible en: <https://www.fundacioncai.es/obs/> [Consultado 11/11/17]
- Fundación Bancaria Ibercaja (2017). Disponible en: <https://obrasocial.ibercaja.es/> [Consultado 11/11/17]
- Fundación Bancaria La Caixa (2017). Disponible en: <https://obrasociallacaixa.org/es/> [Consultado 11/11/17]